

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
APPLE DI TOKO *IBOX MALL SOLO PARAGON***



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

MUHAMMAD NUR MAHMUDI

B100170241

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK APPLE DI TOKO IBOX
MALL SOLO PARAGON**

Yang ditulis dan disusun oleh:

MUHAMMAD NUR MAHMUDI
B100170241

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 28 Juni 2021

Pembimbing



(Drs. Kusdiyanto, M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP.19570217 1986 031 001

HALAMAN PENGESAHAN

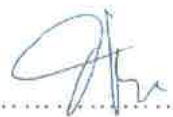
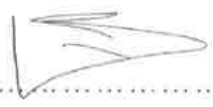

**PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK APPLE DI TOKO IBOX
MALL SOLO PARAGON**

Oleh:

MUHAMMAD NUR MAHMUDI
B100170241

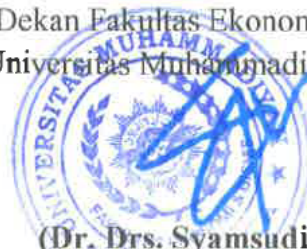
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 28 Juni 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si. | (..... ) |
| (Ketua Dewan Penguji) | |
| 2. Drs. Kusdiyanto, M.Si. | (..... ) |
| (Anggota I Dewan Penguji) | |
| 3. Drs. Agus Muqorrobin, M.M. | (..... ) |
| (Anggota II Dewan penguji) | |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP 19570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta

57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD NUR MAHMUDI

NIM : B100170241

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi: **PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PRODUK APPLE DI TOKO IBOX MALL SOLO
PARAGON**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 28Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

(Muhammad Nur Mahmudi)

MOTTO

الصَّابِرِينَ مَعَ اللَّهِ إِنَّ ۖ وَالصَّلَاةَ بِالصَّبْرِ اسْتَعِينُوا أَمْوَالُ الَّذِينَ يَأْتِيهَا

Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar (Q.S. Al-Baqarah 153)

“Tidak ada yang akan berhasil kecuali kau melakukannya.” - Maya Angelou

“Pekerjaan-pekerjaan kecil yang selesai dilakukan lebih baik daripada rencana-rencana besar yang hanya didiskusikan.” - Peter Marshall

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, penulis mempersembahkan karya kecil ini untuk:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Daman Huri dan Ibu Nurmiyana tercinta yang telah memberikan kasih sayang, nasihat dan masukan serta selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan wawasan kepada penulis
4. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhaammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk apple di toko ibox mall solo paragon. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang yang diambil dengan metode purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dan data yang digunakan merupakan data primer berupa kuesioner. Metode analisis data adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Store Atmosphere berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi atau R^2 menunjukkan persentase pengaruh semua variable independent yaitu store atmosphere dan kualitas pelayanan terhadap variable dependen kepuasan konsumen

Kata Kunci : Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Store Atmosphere and Service Quality on consumer satisfaction for Apple products at the Ibox Mall Solo Paragon store. In this study using a sample of 100 people taken by purposive sampling method, namely the sampling technique of data sources with certain considerations and the data used is primary data in the form of a questionnaire. The data analysis method is multiple linear analysis. The results showed that Store Atmosphere had a significant effect on customer satisfaction, service quality had a significant effect on customer satisfaction. The value of the coefficient of determination or R^2 shows the percentage of the influence of all independent variables, namely store atmosphere and service quality on the dependent variable of consumer satisfaction

Keywords: Store Atmosphere, Service Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang tiada henti selalu memberikan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH STORE ATMOSPHERE dan KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK APPLE DI TOKO IBOX MALL SOLO PARAGON”** sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa bantuan, bimbingan, semangat serta dorongan dari berbagai pihak merupakan motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E. M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Drs. Kusdiyanto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan selama proses penulisan skripsi hingga penyelesaian ujian skripsi.

5. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, M.Si. dan Bapak Agus Muqorobin, S.E., M.M Selaku Dosen Penguji Ujian Skripsi.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu.
7. . Kedua Orangtua yang selalu mensupport dan mendoakan sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah memberi motivasi, bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surakarta, 28 Juni 2021

Penulis

MUHAMMAD NUR MAHMUDI

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|------|
| HALAMAN DEPAN | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. Landasan Teori | 7 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 14 |
| C. Pengembangan Hipotesis | 18 |
| D. Kerangka Pemikiran | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 22 |
| A. Jenis penelitian | 22 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 22 |
| C. Data dan Sumber Data..... | 23 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 23 |

| | |
|---|----|
| E. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel | 24 |
| F. Metode Analisis Data | 26 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 31 |
| A. Karakteristik Responden | 31 |
| B. Uji Validitas dan Reabilitas | 33 |
| C. Uji Asumsi Klasik | 36 |
| D. Analisis Data | 38 |
| E. Pembahasan | 41 |
| BAB V PENUTUP | 42 |
| A. Kesimpulan | 40 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 40 |
| C. Saran | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | 43 |
| LAMPIRAN | 46 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Tabel penelitian terdahulu..... | 14 |
| Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 31 |
| Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia | 32 |
| Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan..... | 32 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X ₁) | 34 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂) | 35 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 35 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas..... | 36 |
| Tabel 4.8 Hasil Pengujian Normalitas | 36 |
| Tabel 4.9 Hasil Pengujian Multikolinieritas | 37 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 38 |
| Tabel 4.11 Rekapitulasi Regresi Linier Berganda | 39 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 20 |
|-------------------------------------|----|